



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“EL COACHING Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO
DEL PERÚ, EN EL ÁREA DE LIMA 1 - REGIÓN 2, ZONA NORTE,
AÑO 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

HUACHIN ESQUIVES, DIANA ROSA

ASESOR:

DR. LEÓN ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA, PERÚ

Año 2016 - I

Dr. Dávila Arenaza Víctor
Presidente

Dr. Lessner Augusto León Espinoza
Secretario

Dr. Díaz Saucedo, Víctor
Vocal

Mi tesis la dedico en primer lugar a Dios, nuestro padre creador. Por darme salud y la fuerza necesaria para culminar mi meta trazada. Y en segundo lugar a mi familia. Mis padres: Ernesto Huachin Ramos – Rosa Esquives Aguilar, por ser los que me brindaron su confianza y apoyo constante, a mis hermanas Daicy, Sandra, Andrea y a mis cariñosas sobrinas Valeria, Brissa, Leonela, Malu y Aytana, quienes también forman parte de este gran logro.

A los docentes que me acompañaron y asesoraron a lo largo de esta investigación: Dr. Pedro Costilla Castillo y el Dr. Augusto León. A mis padres por ayudar a lograr esta meta que les había prometido, y a esos amigos que estuvieron en el momento que más necesitaba de ellos.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Diana Rosa Huachin Esquives DNI N° 43577898, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 12 Julio del 2016.

Diana Rosa Huachin Esquives

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El coaching y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, en el área de Lima 1 – Región 2, año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Diana Rosa Huachin Esquives

ÍNDICE

Carátula

Páginas Preliminares

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	02
1.2. Trabajos previos	02
1.2.1. Antecedentes Internacionales	02
1.2.2. Antecedentes Nacionales	03
1.3. Teorías relacionadas al tema	05
1.3.1. Origen del Coaching	05
1.3.2. Fundamentos teóricos del coaching	07
1.3.3. Fundamentos teóricos del Desempeño Laboral	12
1.4. Formulación del problema	16
1.4.1. Problemas Generales	16
1.4.2. Problemas Específicos	20
1.5. Justificación del estudio	16
1.6. Hipótesis	17
1.7.1. Hipótesis general	17
1.7.2. Hipótesis específicas	18
1.7. Objetivos	18
1.6.1. Objetivo General	18
1.6.2. Objetivos específicos	18

II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	19
2.1.1. Tipo de Estudio	19
2.1.2. Diseño de Estudio	19
2.1.3. Nivel de Investigación	19
2.1.4. Método de la Investigación	20
2.2. Variables, Operacionalización	
2.2.1 Cuadro de Operacionalización de Variables	21
2.2.2 Identificación de las variables	23
2.3. Población y muestra	
2.3.1. Población	26
2.3.2. Muestreo	26
2.3.3. Muestra	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	
2.4.1. Validez del Instrumento	27
2.4.2. Confiabilidad del Cuestionario	27
2.5. Métodos de análisis de datos	30
2.6. Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	
3.1 Prueba de Normalidad	33
3.2 Contrastación de Hipótesis	35
3.3 Análisis de los Resultados	39
3.3.1 Variable 1: Coaching	39
3.3.2 Variable 2: Desempeño Laboral	40
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIÓN	47
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS	49
ANEXOS	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal Determinar la relación entre el coaching y el desempeño laboral, lo cual implicó la búsqueda de fuentes de información científica. La población objeto de estudio fueron los colaboradores del BCP, la muestra del estudio estuvo conformada por 103 colaboradores, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. Como instrumento el cuestionario compuesto de 18 preguntas en medición de escala de Likert, luego de ello estos resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa SPSS, gracias a ello se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el uso del alfa de Cronbach, asimismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Spearman y se analizaron e interpretaron de forma individual los gráficos estadísticos obtenidos por cada pregunta. Finalmente se obtuvo resultados significativos para el estudio cuyo propósito es la de determinar que el coaching tiene relación positiva y significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, del área Lima 1, Región 2 - Zona Norte, año 2016.

Palabras clave: coaching, desempeño laboral

ABSTRACT

This research has as main objective to determine the relationship between coach and performance at work, which was to find sources of scientific information. The study population were employees of Banco de Credito del Peru, the study sample consisted of 103 employees, taking into account banking agency holders Only promoters; for data collection the survey technique was used. As an instrument the questionnaire composed of 20 questions that measure the Likert scale, after these results were processed, analyzed and studied by the program SPSS statistical, as a result, it was possible to measure the reliability of the questions using Cronbach also to measure the level of correlation of variables Spearman correlation test was used and, finally, analyze and interpret statistical graphs obtained individually for each question. Finally significant for the results of study whose purpose was obtained is determined that coaching has a positive and significant relationship with job performance of employees of Banco de Credito del Peru, the Lima area 1 Region 2 - Zone North, 2016.

Keywords: coaching, job performance